

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta.
- Crosby, P.B. 1979. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.
- Deming, W. Edwards. 2002. *Out of Crisis*. Massachusetts Institute of Technology. Cambridge.
- Eagly, A. H. & Chaiken, S. 1993. *The Psychological of Attitudes*. Florida: HBJ.
- Elliot, J. 1993. *Action Research for Educational Change*. Philadelphia: Open University.
- Feigenbaum A.V., 1991. *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi. Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Howard A John and Sheth N Jaddish, 1969, *The Theory of Buying Behavior*, John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan. Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Jasfar, Farida. 2002. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Lembaga.
- Jogiyanto, Hartono. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 2004-2005, BPFE, Yogyakarta.
- Juran, J.M. 1962. *Quality Control Handbook*, 4rd Edition. New York: Mc Graw.
- Juran, J.M. 1989. *Juran on Quality By Design*. New York: Free Press.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan. Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* terj : Bob Sabran, Edisi 13 jilid 1 dan 2 , penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher. 2001. *Service Marketing; People, Technology, Strategy*. 4th Edition, Prentice Hall, Upper Sadle River, New Jersey.

- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- M Toha, Mansyur. 2010. *Pengaruh Kenyamanan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Service Kendaraan Bermotor Honda Sumber Purnama Sakti*. Surabaya.
- Nek Kamal Yeop Yunus, Azman Ismail, Zubrina Raneer Juga, Salomawati Ishak. 2009. Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing. *IBEJ*. Vol. 2, Issue No. 1.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 2001. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol. 60.
- Render, B. & Herizer, J. 1997. *Principles of operations management*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Rizan. 2005. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol.2, No.1.
- Rizan, M., dan Arrasyid, H. 2008. Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan, serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen sepeda Motor di Bekasi. *Jurnal Siasat Bisnis*, 12(2): 129-147.
- Singarimbun, Masri. 2007. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3S.
- Solomon. 2004. *Consumer Behaviour*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Riset Pemasaran dan Konsumen : Panduan Riset dan Kajian : Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Resiko*, PT Penerbit IPB Press, Bogor.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tandjung, 2004. *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Edisi Kedua. Penerbit Bayumedia, Malang.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi,. Yogyakarta.

Valarie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. 2009. *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.